



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Atención de servicios en salud y satisfacción del usuario
externo en el C.S. Los libertadores de la micro red San
Martín de Porres – Rímac 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bach. Yenny Ivonne Pariasca Marcos

ASESOR:

Mgtr. Silvana Figueroa Hurtado

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de la Salud

PERU- 2016

Jurado de tesis

.....
Mgtr. Nancy Herrera Paico

Presidente

.....
Mgtr. Juan Manzaneda Gutierrez

Secretario

.....
Mgtr. Silvana Figueroa Hurtado

Vocal

Dedicatoria

Con mucho amor y cariño a mi esposo Javier y a mi hija Evelyn, por ser la razón de mi existencia, los que me motivaron constantemente y con el apoyo incondicional contribuyeron para lograr el objetivo con éxito el término de la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

A mis Papitos Adrián y Lourdes por darme la vida, porque siempre están a mi lado en las adversidades y logros alcanzados.

Agradecimiento

A Dios, a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial a la Mg. Silvana Figueroa Hurtado, Asesora de Tesis, por su valioso aporte, preocupación y perseverancia en la culminación de la tesis.

A la Dra. María Puell Barrientos Coordinadora del C, S Los Libertadores, Micro red San Martin de Porres – Red Rímac, por facilitar la realización de las encuestas,

A todos los usuarios externos del C.S. Los Libertadores por permitir y aceptar ser encuestados.

A la Universidad Cesar Vallejo, a la Escuela de Postgrado, por tener la buena disposición en querer mejorar la calidad en la enseñanza.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Yenny Ivonne Pariasca Marcos estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con DNI 15954102 con la tesis titulada Atención de servicios en salud y satisfacción del usuario externo en el C.S. Los libertadores Micro red San Martín de Porres – Rímac 2015 juro que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada.
- 3) La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los resultados presentados son reales, no han sido inventados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto servirán para futuros aportes de investigación.

De encontrarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Junio de 2016

Firma:.....

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada:

Atención de servicios en salud y satisfacción del usuario externo en el C.S. Los libertadores de la micro red San Martín de Porres – Rímac 2015 en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestion de los Servicios de Salud.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la Gestión de los Servicios de Salud en especial en los aspectos relacionados con la salud. La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

El presente trabajo está conformado de la siguiente manera. En el capítulo I, se trata de introducción, los antecedentes Internacionales, Nacionales, Locales, de Tesis relacionados con las variables utilizados en la investigación. Marco Teórico de temas en servicios de salud, calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

Justificación teórica, epistemológica, legal. Planteamiento del problema del trabajo realizado y los objetivos de estudio. Capítulo II se desarrollara el Marco Metodológico donde corresponde la identificación de las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos. Capítulo III los resultados obtenidos de acuerdo a las encuestas aplicadas a los usuarios externos del C.S. Los Libertadores. Capítulo IV se realizó la discusión confrontada con los resultados obtenidos con los estudios realizados en la tesis mencionada si existe similitud o diferencia. Capítulo V se indica las conclusiones de cada dimensión si el

resultado es de satisfacción o insatisfacción del usuario externo. Capítulo VI se indica las recomendaciones al C.S. Los Libertadores con el propósito de que mejore la atención en los diferentes servicios de salud. Capítulo VII Referencias según APA consultadas para realizar el trabajo de investigación. Apéndices, se menciona los cuadros, gráficos obtenidos de la aplicación del instrumento.

La autora

Tabla de contenido

	Pág.
Página del jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaratoria de autenticidad.	V
Presentación.	vi
Índice.	viii
Índice de tablas.	x
Índice de figuras.	xi
Resumen.	xii
Abstract.	xv
I. Introducción	
1.1 Problema.	45
1.2 Objetivos.	46
II. Marco metodológico	48
2.1 Variables	48
2.2 Operacionalización de las variables	49
2.3 Tipo de estudio	50
2.4 Diseño de estudio	51
2.5 Población y muestra	51
2.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	53
2.7 Métodos de análisis de datos	56
III. Resultados	
3.1 Resultados descriptivos	59
IV. Discusiones	
4.1. Discusión	67
V. Conclusiones.	71
VI. Recomendaciones.	74
VII. Referencias.	77

VIII. Apéndice.

Apéndice A	Matriz de consistencia de la investigación.	80
Apéndice B	Instrumentos de Evaluación	82
Apéndice C	Matriz de Datos	89
Apéndice D	Fotos de Encuesta	121

Lista de Tablas

		Pág.
Tabla 01	Nivel de atención de establecimiento de salud	26
Tabla 02	Satisfacción del usuario externo	32
Tabla 03	Operacionalización de la variable calidad de atención	49
Tabla04	Distribución de frecuencia y porcentajes del usuario externo sobre la calidad atención de los servicios de salud	58
Tabla 05	Distribución de frecuencia y porcentajes del usuario externo sobre respeto al usuario.	59
Tabla 06	Distribución de frecuencia y porcentajes del usuario externo sobre oportunidad.	60
Tabla 07	Distribución de frecuencia y porcentajes del usuario externo sobre competencia profesional	61
Tabla 08	Distribución de frecuencia y porcentajes del usuario externo sobre información completa.	62
Tabla 09	Distribución de frecuencia y porcentajes del usuario externo sobre la accesibilidad.	63
Tabla 10	Distribución de frecuencia y porcentajes del usuario externo sobre la seguridad	64

	Lista de Figura	Pág.
Figura 01	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre la calidad de Atención de los Servicios de salud	58
Figura 02	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre Respeto al usuario en los Servicios de salud	59
Figura 03	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre la Oportunidad en los Servicios de salud	60
Figura 04	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre la Competencia Profesional en los Servicios de salud	61
Figura 05	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre la Información en los Servicios de salud	62
Figura 06	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre la Accesibilidad en los Servicios de salud	63
Figura 07	Distribución de Porcentajes de la Percepción del Usuario Externo sobre la Seguridad en los Servicios de salud	64

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como título Atención de servicios en salud y satisfacción del usuario externo en el C.S. Los libertadores Micro red San Martín de Porres, Rímac 2015. El Objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la atención de los servicios de salud percibida en el centro de salud Los Libertadores de la Micro red San Martín de Porres, Rímac 2015.

La Variable de estudio es Atención de los Servicios de Salud, con las dimensiones a utilizar el, respeto al usuario, oportunidad, competencia profesional, información completa, accesibilidad, seguridad y satisfacción.

El tipo de Investigación de estudio es descriptivo Simple, enfoque cuantitativa. Por su alcance es Transversal o transaccional, diseño no experimental.

La Población es de 5000 personas que acuden al establecimiento de salud a recibir una atención, la muestra es de 200 a quienes se realizó la encuesta en forma voluntaria sin presión alguno, a todo usuario que recibió atención en los diferentes servicios de salud del C.S. Los Libertadores.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, por lo que se administraron a la muestra de usuarios externos, el cuestionario consta de la escala de medición tipo Likert.

Las variables y dimensiones fueron analizadas empleando estadísticos descriptivos, tales como tablas de frecuencias y gráficos en porcentajes con estos análisis se dan a conocer el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la atención de los servicios de salud. Los resultados de la encuesta son. Insatisfecho de 22 -50, Satisfecho de 51-80.

Muy satisfecho de 81-110.

Palabras Claves: Servicios de Salud, Satisfacción del Usuario Externo

Abstract

This research is entitled health care services and external user satisfaction in C. S. Micro network liberators San Martin de Pore's, Rime 2015. The objective determine the level of satisfaction external user on the care of perceived health services at the health center Los Liberators Micro Network San Martin de Pore's, Rime 2015.

Variable study Care Health Services, with the dimensions to use, respect for the user, opportunity, professional competence, complete information, accessibility, safety and satisfaction.

The type of research is descriptive study Simple, quantitative approach. Its scope is transactional Transversal or not experimental design.

Population is 5000 people attending the health facility to receive care, the sample is 200 to whom the survey was conducted voluntarily without any pressure, and any user who received care in different health services C. S. The Liberators.

For data collection of this research the survey technique was used, which was administered to the sample of external users, the questionnaire consisted of Likert scale measurement. The variables and dimensions were analyzed using descriptive statistics, such as frequency tables and graphs in percentages with these analyzes disclosed the level of external user satisfaction about the care of health services. The results of the survey are. Dissatisfied from 22-50, Satisfied from 51-80. Very satisfied of 81-110.

Keywords Health Services External User Satisfactionthe extern